

ServiceWare SE: Internationale Fluglinie setzt bei Knowledge-Management auf ServiceWare

- **Implementierung von ServiceWare Knowledge in allen Kontakcentern weltweit**
- **Weitere Potenziale zur vollständigen Automatisierung von Serviceprozessen durch Künstliche Intelligenz**
- **ServiceWare gewinnt zunehmend internationale Großkonzerne als Kunden**

Bad Camberg, 25. Februar 2021 Die ServiceWare SE („ServiceWare“, ISIN DE000A2G8X31) hat eine führende, internationale Fluggesellschaft als neuen Kunden gewonnen. Die Airline mit mehreren zehntausend Mitarbeitern hat sich für die Softwarelösung „ServiceWare Knowledge“ (SABIO) entschieden, welche in allen weltweiten Kontakcentern der Airline eingesetzt werden soll. Mit ServiceWare Knowledge können die mehr als 8.000 Mitarbeiter im Kundenservice auf die gesamte Wissensbasis in einer zentralen Datenbank zugreifen. ServiceWare Knowledge teilt Wissen über alle Kontaktkanäle und liefert eine gleichbleibend hohe Qualität im Service. Mitarbeitern stehen so für die Beantwortung von sämtlichen Kundenanfragen stets konsistente und einheitliche Informationen zur Verfügung.

ServiceWare Knowledge überzeugte die Fluggesellschaft ferner mit einem intuitiven Self-Service-Portal für ihre Kunden, das rund um die Uhr Antworten und Lösungen auf häufig gestellte Fragen liefert. Der Aufwand im Kundenservice sowie Servicekosten werden somit deutlich gesenkt. Potenzial für die vollständige Automatisierung von Serviceprozessen gibt es im Bereich Wissensmanagement und Contenterstellung darüber hinaus bereits heute durch die Verknüpfung mit Künstlicher Intelligenz. Der jetzige Neukunden-Erfolg ist Beleg für die erfolgreiche Internationalisierungsstrategie von ServiceWare und zunehmende Adressierung von Großkonzernen als Kunden.

Jan Mette, Strategic Sales Manager bei ServiceWare: „ServiceWare Knowledge hat sich in vielen europäischen Kontakcentern bereits als Knowledge-Management-Lösung etabliert. Mit ihr steigern Unternehmen nicht nur ihre Servicequalität, sondern senken auch ihre Servicekosten. Gerade im aktuellen Marktumfeld sind dies ausschlaggebende Komponenten für den langfristigen Erfolg von Unternehmen. Insbesondere durch die Verknüpfung mit Künstlicher Intelligenz ergeben sich im Bereich Wissensmanagement erhebliche Potenziale.“

Über ServiceWare

ServiceWare ist ein führender Anbieter von Softwarelösungen zur Digitalisierung und Automatisierung von Serviceprozessen (Enterprise Service Management), mit denen Unternehmen ihre Servicequalität steigern und ihre Servicekosten effizient managen können.

Kern des Portfolios ist die ServiceWare Plattform mit den Softwarelösungen ServiceWare Processes (helpLine), ServiceWare Financial (anafee), ServiceWare Resources (Careware), ServiceWare Knowledge (SABIO) und ServiceWare Performance (cubus outperform). Alle Lösungen können integriert, aber auch unabhängig voneinander eingesetzt werden.

ServiceWare ist Partner des Kunden von der strategischen Beratung über die Definition der Servicestrategie bis hin zur Implementierung der Enterprise Service Management Plattform. Weitere

Bestandteile des Portfolios sind sichere und zuverlässige Infrastruktur-Lösungen sowie Managed Services.

Serviceware hat weltweit mehr als 1.000 Kunden aus verschiedensten Branchen, darunter vier der sieben größten deutschen Unternehmen sowie 12 DAX 30-Unternehmen. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Bad Camberg, Deutschland. Serviceware beschäftigt mehr als 490 Mitarbeiter an 14 nationalen und internationalen Standorten. Weitere Informationen finden Sie auf www.serviceware-se.com.

Media Relations
edicto GmbH
Axel Mühlhaus
Tel. +49(0) 69/905505-52
E-Mail: Serviceware@edicto.de